

# 上海市人民政府办公厅文件

沪府办发〔2024〕2号

## 上海市人民政府办公厅关于印发《上海市 优化政务服务提升行政效能深化“一网通办” 改革行动方案(2024—2026年)》的通知

各区人民政府,市政府各委、办、局,各有关单位:

《上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革行动方案(2024—2026年)》已经市政府同意,现印发给你们,请认真按照执行。

2024年1月4日

# 上海市优化政务服务提升行政效能 深化“一网通办”改革行动方案(2024—2026年)

为贯彻落实党中央、国务院关于推进政府职能转变和数字政府建设的重大决策部署,持续深化政务服务“一网通办”改革,加快推进政务服务标准化、规范化、便利化,打造“智慧好办”服务品牌,推进政务服务“智慧精准”“公平可及”,更好服务上海经济社会高质量发展,制定本行动方案。

## 一、总体要求

### (一)指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的二十大精神,全面落实习近平总书记考察上海重要讲话精神,按照市委、市政府部署要求,践行“人民城市”重要理念,推进数字政府建设,优化政务服务,提升行政效能,推进城市服务精细化、精准化,深化“一网通办”改革,将数字技术广泛应用于政府管理服务,推进政府治理流程优化、模式创新和履职能力提升,构建数字化、智能化的政府运行新形态,打造政务服务最优、营商环境最好的服务城市。

### (二)基本原则

坚持人民至上、公平可及。以企业群众感受度为标尺优化服务,建立问题发现、整改闭环长效机制,规范和优化审批服务,持续

优化业务流程,提升多元渠道综合服务能级,消除“数字鸿沟”,推动政务服务实现数字公平、渠道可及、结果可期,确保所有市民都能享受到数字化带来的便利。

坚持改革引领、技术驱动。注重数字技术应用的便捷实用,以智慧化为突破口,牵引政务服务改进和营商环境优化,推进服务模式整体性转变、革命性重塑、全方位赋能,实现由人力服务型向人机交互型转变、由经验判断型向数据分析型转变、由被动服务向主动服务转变。

坚持系统观念、整体协同。加强整体谋划,统筹“三融五跨”协同管理和服,依托全国一体化政务服务平台,加强数字化运营,强化大数据、人工智能、算法算力等政务服务一体化建设,全面提升数字政府集约化建设水平。

坚持效能建设、制度保障。优化管理要素配置,在提升效率、效果基础上,加强政府数字化能力和行政能力建设,发挥法治引领和保障作用,推进改革创新成果以地方立法的形式予以固化,大力提升服务效果和行政效能。

### (三)主要目标

2024年,打造“智慧好办”服务品牌,聚焦高频事项,优化智能申报和审批服务,探索智能技术审查,推进占年度总办件量75%的高频事项“首办成功率”总体达到90%,实际办件网办率总体达到85%。推进惠企利民政策和服务“免申即享”,实现“政策体检”全覆盖。“小申”智能客服解决率达到60%。

2025年,持续拓展“智慧好办”服务范围,推进占年度总办件量80%的高频事项“首办成功率”总体达到90%。“一业一证”行业达到40个。“随申办”移动端接入服务事项超过2000项。企业和个人专属空间实现重点人群、职业、行业个性化服务全覆盖。“小申”智能客服解决率达到80%,智能服务中枢算法仓库集中纳管高频算法模型超100个,“数源目录”超200个。

2026年,持续优化“智慧好办”服务能力,基本实现政务服务全方位、全流程、全要素数字化运营、精准化管理,为企业群众提供“智慧精准”“公平可及”的“一网通办”品牌服务,与数字政府运行新形态相适应的政务服务体系基本建成,法治保障更加充分。

## **二、推进政务服务“智慧精准”**

(一)推行少填少交智能审。全面深化“两个免于提交”,推进数源工程。推行人工智能双向赋能政务服务需求侧和供给侧,为企业群众提供智能预填、智能预审、自动审批等智能服务,为工作人员提供受理和审批的智能辅助。探索实现工程建设领域以图纸、现场审查为主的技术审查智能化。

(二)构建全市统一的知识图谱。制定全市统一事项知识图谱标准规范,对办理事项涉及适用条件、所需材料、业务规则、审查要点等进行全量精细化梳理。运用人工智能等技术,关联各业务清单和数据要素之间逻辑关系,形成知识图谱,为智能审查、智能问答、生成式设计提供数据基础。

(三)完善“免申即享”制度保障。建立政策资金联动和多部门

政策联审机制。推进行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等惠企利民政策和服务“免申即享”，实现“政策体检”全覆盖，企业“服务包”精准送达。

（四）深化集成服务改革。推动“一件事”“一业一证”扩容增效，进一步拓展“一件事”事项范围，加强运营管理，建立市、区联动工作机制。深化“一业一证”改革，完善行业综合许可全流程管理制度，进一步扩大行业覆盖范围。

（五）打造企业和个人专属空间。提供个性、精准、主动的智能化服务，实现政策直享、服务直达、诉求直通。丰富拓展“一人（企）一档”“亮数”等场景应用。建立完善政策发布和政策解读机制。

（六）优化规范审批服务。对行政许可清单内的事项逐项制定实施规范。严格落实清单之外一律不得实施行政许可的要求，杜绝变相许可。规范事项办理程序，杜绝“体外循环”“隐性审批”。深化告知承诺制改革，推行容缺受理服务，建立健全基于信用承诺的极简审批制度。

（七）全面拓展服务范围。以场景应用驱动服务供给，围绕健康医疗、交通出行、文旅休闲、学有所教、住有所居、弱有所扶、老有所养等个人全生命周期场景和市场准入、惠企政策、普惠金融、综合纳税、专项资金、法律服务等企业全经营周期场景，将“一网通办”服务理念和创新模式向公共服务、便民服务拓展。

（八）夯实线上线下智能帮办体系。建立全市统一的政务服务“一网通办”知识库运营管理体系，支撑智能客服“小申”和“线上专

业人工帮办”。全面提升“小申”意图识别和精准回答能力,打造“小申”智能办事助理。拓展“线上专业人工帮办”服务范围,实现“1分钟内首次响应,90%解决率”。夯实领导干部帮办机制。

### **三、推进政务服务“公平可及”**

(一)优化和提升线上服务体验。打造“千人(企)千面”服务门户,提供用户门户智能定制、个性化订阅、政策智能关联等服务。优化网上办事智能引导,强化智能搜索服务,完善电子证照关联检索功能,全面实现精准查找和智能交互。

(二)创新“远程虚拟窗口”服务模式。探索将数字技术应用于窗口服务,打破行政区域和层级限制,企业群众在就近政务服务窗口或政务服务终端设备即可获得与属地窗口同质同效办事服务,支持跨域办、跨境办。

(三)推行线下多渠道综合服务。打造“15分钟政务服务圈”,探索应用“远程虚拟窗口”模式,深化企业事项向区政务服务中心集中、个人事项向街镇社区事务受理服务中心集中,推进综合窗口充分授权。推进自助终端集成服务,深化“政银合作”。

(四)提升线上线下一体化服务能力。构建全市政务服务中心综合窗口管理体系。统筹前后台资源,实现整体服务。重点聚焦营商环境和民生领域,促进线上线下深度融合、条块系统高效互通,赋能窗口服务提质增效。

(五)深化“随申办”移动端服务体系建设。持续升级迭代“随申办”企业端和市民端。推进“随申办”品牌服务与社会化公共服

务合作共赢。深化“随申办”移动端市、区、街镇三级联动长效运营机制。

(六)拓展“随申码”应用。推进以“随申码”为载体的城市服务管理数字场景应用,形成“一人一码、一企一码、一物一码”的全方位服务和治理体系。深化“一码通行”“一码通服”“一码通办”等应用场景。推动“图码融合”“码链融合”。探索实现长三角区域政务服务码应用互联互通。

(七)拓展“一张图”应用。打造“一张图”服务应用体系,实现市、区、街镇多级共享应用。迭代升级政务地图应用,持续接入各类公共要素数据、专题时空数据、社会化地图数据,打造开放多元的政务地图应用生态。

(八)打造“一网通办”开放生态服务体系。推动“一网通办”平台及相关数字化工具等能力输出。聚焦教育、医疗、社保、交通等重点领域,推动政务服务与社会化服务渠道按标准、规范有序共享。引导科研机构、经营主体等参与公共服务开发和利用,促进政务服务与社会生产生活深度融合创新。

(九)完善“一网通办”普惠服务。持续升级“一网通办”长者专版,推动高频服务事项适老化及无障碍改造。优化“一网通办”涉外服务水平,建设上海国际服务门户,提供集资讯、办事、对外传播于一体的多语种一站式服务。

(十)推进长三角区域政务服务一体化高质量发展。拓展长三角“远程虚拟窗口”“免申即享”“一件事”等应用场景,推动数据跨

域流动和深度应用,强化跨省协同和制度保障,分类推进各领域公共服务便利共享。

#### **四、构建智能集约的平台支撑体系**

(一)强化线上线下协同支撑能力。打通各市级条线业务系统与各区综合窗口系统。提升各级政务服务中心的标准化、规范化管理水平。夯实“一网通办”统一受理平台支撑能力,持续加强身份认证能力,完善精准授权体系。实现非税支付全量接入,探索数字人民币支付方式。打造网购式物流体验。

(二)强化智能服务中枢底层能力。夯实数字底座,探索运用大模型技术赋能政务服务,持续丰富文字识别、语音识别、图像识别、自然语言处理等人工智能模型仓库,打造高效、集约、规范、开放的智能服务生态。建设人工智能中枢平台,加强算法模型纳管和调度,统筹算力支撑,形成算法模型评测指标体系。

(三)强化数据高质量供给能力。深化“区块链+数据治理”,推动公共数据应归尽归、全量上链。加强数据源头治理,提升数据质量。深化综合库、主题库、专题库建设,开发基于应用场景的数据标签和数据知识图谱,提升多元数据融合治理和场景应用能力。

(四)推进数据高效率共享应用。落实公共数据便捷共享制度,促进供需高效匹配。依托区块链技术,推动公共数据通过应用场景授权共享比例达到80%以上。畅通数据回流通道,持续推动数据为基层赋能。拓展数据共享应用场景。加强电子证照规范管理。深化长三角区域数据共享,赋能跨域办应用场景。

(五)推行电子档案管理。推进“一网通办”办事服务产生的电子档案依法及时向相关综合档案馆移交,不再以传统载体形式归档和移交。

(六)强化安全保障。加强政务数据全生命周期安全防护,强化政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护,确保政务网络和数据安全。

## 五、建成科学精准的效能评价体系

(一)强化“好差评”以评促改。严格落实“好差评”评价和“办不成事”反映问题“以评促改”闭环管理机制,做到“12345”转办差评应改尽改。

(二)提升政务服务“一网通办”数字化运营能力。搭建数字化运营平台,实现全市政务服务“一网通办”运营体征实时查看、动态感知,提升问题发现的精准性和解决的系统性。

(三)健全政务服务“一网通办”科学评价体系。以数字化运营平台数据为依据,科学设定与数字政府建设相匹配的评估体系,对部门和窗口服务等进行无感智能评估,精准评价各单位审批服务效能。

(四)加强政务服务“一网通办”品牌运营。推进线上线下政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化,实现全域政务服务品牌形象统一、管理规范统一、服务标准统一。优化提升“小申”IP形象。加强“一网通办”重点改革任务宣传,推广高频场景应用。大力支持改革创新,鼓励基层首创,提炼总结各区、各部门经验做法,推动相关经验和模式在全市复制推广。

## 六、保障措施

(一)加强组织领导。各区、各部门要切实加强组织领导,层层压实责任,健全市、区、街镇一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制和政务服务体系。市级部门负责指导、协调和督促主管行业领域的政务服务工作,各区政府对本区政务服务工作负主要责任,区政府办公室(政务服务办公室)要充分发挥统筹协调作用,细化任务分工,推动解决有关重点难点问题,确保改革任务落地见效。

(二)加强队伍建设。创新数字政府建设人才引进培养使用机制。出台行政办事员职业技能等级认证、晋升路径、薪资待遇、奖励激励的相关政策,推进综合窗口人员的职业化发展,建立统一考核机制。持续开展“一网通办”立功竞赛活动。

(三)加强法治保障。聚焦政务服务“一网通办”改革面临的政策制度障碍,及时清理和完善不相适应的行政规范性文件。发挥法治引领和保障作用,积极推进本市政务服务地方立法。

(四)实施政务服务效能评估。依托数字化运营平台,结合“一网通办”第三方评估,构建科学评价指标体系,确保评价结果科学、客观,实现对政务服务全过程效能监督,并纳入党政领导班子绩效考核。



---

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市纪委监委，市高院，市检察院。

---

上海市人民政府办公厅

2024年1月8日印发

---